

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM PATEN (PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN) SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO

Ryan Firnanda Pratama

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
ryan.firnanda1@gmail.com

Fitrotun Niswah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) merupakan sebuah inovasi sederhana yang menyuguhkan prosedur pelayanan yang lebih rapi, yaitu pelimpahan sebagian urusan otonomi daerah dimana pelayanan tersebut yang seharusnya menjadi kewenangan dinas kabupaten maupun kota dapat dilaksanakan oleh pemerintah tingkat kecamatan, seperti halnya pelayanan Kartu Pencari Kerja, yang seharusnya menjadi tugas dan kewenangan dari Dinas Tenaga Kerja Kabupaten/Kota. Penyelenggaraan PATEN dimaksudkan untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi "simpul pelayanan" (*front office*) dari SKPD tingkat kabupaten. Selain Kecamatan Sukodono menjadi Kecamatan terbaik pada tahun 2015. Sedangkan dalam menjaga serta memayungi program ini pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah memiliki landasan hukum untuk implementasi kebijakan PATEN yaitu dengan adanya Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan sebagian Kewenangan Bupati yang dilimpahkan Kepada Camat, dimana Pelimpahan Kewenangan dimaksudkan sebagai alternatif solusi terbaik dalam penyelenggaraan pemenuhan pelayanan publik yang mana tidak membebani kapasitas Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo dan lebih dekat dengan masyarakat. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui tentang tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo pada program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. Pemerintah mengatur aspek penilaian kepuasan itu melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 yang memuat Sembilan aspek penilaian yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Metode dalam penelitian ini yang di gunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel 92 sampel dari 1097 orang, dengan menggunakan teknik incidental sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, wawancara, dan observasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis data kuantitatif yang dibagi menjadi tiga tahapan yaitu, pengolahan data, pengorganisasian data, dan penemuan hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator persyaratan memperoleh prosentase sebesar 78,48%, prosedur 70,36%, waktu pelayanan 71,95%, biaya/tarif 74,02%, produk spesifikasi jenis pelayanan 72,28%, kompetensi pelaksana 72,66%, perilaku pelaksana 74,05%, maklumat pelayanan 71,03%, penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 73,69%. Sehingga diperoleh rata-rata sebesar 73,06 % yang menunjukan bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan program PATEN di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat, Program PATEN

Abstract

PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) is a simple innovation that presents a neat service procedure, namely the delegation of some regional autonomy affairs where the service should be the authority of the district and city office can be implemented by the sub-district government, as well as the Job Seeker service, Which should be the duty and authority of the District Manpower Office. The implementation of PATENT is intended to make the kecamatan a community service center and a "*front office*" of district level SKPD. In addition to District Sukodono become the best District in 2015. While in maintaining and umbrella this program Sidoarjo regency government has had a legal basis for the implementation of PATENT policy that is with the Regent Regulation No. 19 of 2009 on Technical Guidelines Implementation of some of the Authority Regent delegated To Camat, where Abundance of Authority is intended as an alternative best solution in the implementation of the fulfillment of public services which does not burden the capacity of the Regional Government of Sidoarjo regency and closer

to the community. In this study, researchers want to know about the level of community satisfaction Sukodono District, Sidoarjo District in the program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sidoarjo, Sidoarjo District based on Community Satisfaction Survey. The government regulates the aspect of the satisfaction assessment through the Public Satisfaction Survey as stipulated in the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 16 of 2014 which contains Nine aspects of the assessment namely Requirements, Procedures, Service Time, Cost / Tariff, Product Specification Type Services, Executing Competencies, Executing Behavior, Service Notices and Grievance Handling, Suggestion and Feedback. The research method is a quantitative descriptive is using 92 people of sample from 1097 population people and incidental sampling technique. Data collection techniques used were questionnaires, interviews, and observation. Data analysis techniques in this research is using quantitative data analysis is divided into three stages, data processing, organizing data, and discovery results. The result of the research shows that the requirement indicator get percentage of 78,48%, procedure 70,36%, service time 71,95%, cost / tariff 74,02%, product specification type 72,28%, competence of executor 72,66% , Executor behavior 74,05%, service announcement 71,03%, handling of complaint, suggestion and input equal to 73,69%. So obtained an average of 73.06% which indicates that people are satisfied with the service program PATEN in District Sukodono, Sidoarjo.

Keywords: Public Service, Public Satisfaction Survey, Program PATEN

PENDAHULUAN

Tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah saat ini khususnya pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal serta secara menyeluruh untuk masyarakat, maka pemerintah melimpahkan sebagian kepentingan pelayanan publik kepada tingkatan daerah masing-masing. Pelimpahan sebagian wewenang Bupati dan Walikota kepada para Camat di setiap daerah dirasa dapat menjadi salah satu solusi untuk mengobati masalah dalam pelayanan publik tersebut..

Agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal serta secara menyeluruh untuk masyarakat, maka pemerintah melimpahkan sebagian kepentingan pelayanan publik kepada tingkatan daerah masing-masing. Pelimpahan sebagian wewenang Bupati dan Walikota kepada para Camat di setiap daerah dirasa dapat menjadi salah satu solusi untuk mengobati masalah dalam pelayanan publik tersebut.

Salah satu wujud pelimpahan tersebut telah diterapkan juga Kecamatan Sukodono. Kecamatan Sukodono sendiri merupakan salah satu kecamatan yang ada di lingkup Kabupaten Sidoarjo yang dipimpin oleh seorang Camat yang

menyelenggarakan urusan pemerintahan dan melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah dan berkoordinasi dengan anggota Muspika (Musyawarah Pimpinan Kecamatan) yaitu Danramil (Komandan Rayon Militer) dan Kapolsek serta mengkoordinir secara langsung desa-desa yang ada di wilayahnya. Kecamatan Sukodono sebagai “daerah tengah”, letak geografis Kecamatan Sukodono berbatasan langsung dengan 6 kecamatan yaitu Taman di sebelah utara, Gedangan dan Buduran di sebelah timur, Sidoarjo dan Wonoayu di sebelah selatan dan Krian di sebelah barat. Kecamatan Sukodono terletak ± 7 meter dari permukaan laut dan antara $112,5^{\circ}$ - $112,9^{\circ}$ lintang selatan, dan hanya berjarak 9 km dari pusat kota Sidoarjo. merupakan salah satu kecamatan dengan jumlah desa cukup banyak, yaitu terdiri dari 19 desa dengan 34 pedukuhan. Tiap desa rata-rata terdiri dari 2 atau 3 pedukuhan, kecuali Desa Jumputrejo yang terdiri dari 5 pedukuhan dan Desa Klosepuluh, Sambungrejo serta Cangkringsari yang masing-masing terdiri dari 4 pedukuhan. (Sumber BPS Kabupaten Sidoarjo 2016).

Ditahun 2015 Kecamatan Sukodono mendapatkan predikat Kecamatan terbaik se Jawa Timur. Hal ini dibuktikan dengan adanya program PATEN (Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan) Program PATEN sendiri merupakan inovasi program pemerintah untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik. Program PATEN merupakan wujud

desentralisasi kewenangan pelayanan publik kepada daerah, karena dengan adanya pelimpahan wewenang tersebut pemerintah berharap pelayanan publik akan lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerahnya. Ketika manajemen pelayanan publik diserahkan ke daerah, kesempatan masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan dapat menjadi semakin terbuka, sehingga warga dapat mengawasi langsung bagaimana jalan penyelenggaraan pelayanan, selain itu dapat mendorong terwujudnya keterbukaan masyarakat dalam menyampaikan keluhan – keluhan kepada aparatur.

Agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah selaku aktor pelayanan publik, maka Kementerian Dalam Negeri membuat kebijakan terkait pelayanan publik yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana yang menyuguhkan prosedur pelayanan yang lebih rapi, yaitu pelimpahan sebagian urusan otonomi daerah dimana pelayanan tersebut yang seharusnya menjadi kewenangan dinas kabupaten maupun kota dapat dilaksanakan oleh pemerintah tingkat kecamatan, seperti halnya pelayanan Kartu Pencari Kerja, yang seharusnya menjadi tugas dan kewenangan dari Dinas Tenaga Kerja Kabupaten/Kota, dengan adanya PATEN (Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan) hal tersebut bisa dilimpahkan dan menjadi wewenang dari tingkatan Kecamatan. Penyelenggaraan PATEN dimaksudkan untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi "simpul pelayanan" (*front office*) dari SKPD tingkat kabupaten. Sesuai dengan tujuan PATEN yakni dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dengan konsep "*closetothecustomers*", yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat lebih efektif dan efisien dalam penyelesaian segala keperluan administratif.

Program PATEN merupakan wujud desentralisasi kewenangan pelayanan publik kepada daerah, karena dengan adanya

pelimpahan wewenang tersebut pemerintah berharap pelayanan publik akan lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerahnya. Agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah selaku aktor pelayanan publik, maka Kementerian Dalam Negeri membuat kebijakan terkait pelayanan publik yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana yang menyuguhkan prosedur pelayanan yang lebih rapi, yaitu pelimpahan sebagian urusan otonomi daerah dimana pelayanan tersebut yang seharusnya menjadi kewenangan dinas kabupaten maupun kota dapat dilaksanakan oleh pemerintah tingkat kecamatan, seperti halnya pelayanan Kartu Pencari Kerja, yang seharusnya menjadi tugas dan kewenangan dari Dinas Tenaga Kerja Kabupaten/Kota, dengan adanya PATEN (Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan) hal tersebut bisa dilimpahkan dan menjadi wewenang dari tingkatan Kecamatan

Dalam menjaga serta memayungi program ini pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah memiliki landasan hukum untuk implementasi kebijakan PATEN yaitu dengan adanya Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan sebagian Kewenangan Bupati yang dilimpahkan Kepada Camat, dimana Pelimpahan Kewenangan dimaksudkan sebagai alternatif solusi terbaik dalam penyelenggaraan pemenuhan pelayanan publik yang mana tidak membebani kapasitas Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo dan lebih dekat dengan masyarakat. Kecamatan Sukodono menjadi Kecamatan terbaik pada tahun 2015, Kecamatan Sukodono memiliki beberapa prestasi ditingkat provinsi diantaranya, Juara I Penilaian Sinergitas Kecamatan Tingkat Provinsi Jawa Timur pada tahun 2014/2015, Juara II Festival Pangan Olahan berbasis Sumber Daya Lokal Tingkat Kabupaten Sidoarjo, Tanggal 4 Desember 2015 menerima Penghargaan Pelayanan Publik Terbaik Tingkat Provinsi Jawa Timur, sehingga Kecamatan Sukodono mendapatkan predikat kecamatan terbaik tingkat jawa timur pada tahun 2015. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

(PATEN) yang saat ini sudah diterapkan di seluruh Kecamatan di Sidoarjo khususnya Kecamatan Sukodono menjadi daya tarik bagi Pemerintah Kabupaten Oku Selatan Provinsi Sumatera Selatan dan Peserta Orientasi Lapangan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dari Balai Diklat Provinsi Jawa Tengah, berkunjung ke Kantor Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk belajar tentang keberhasilan menerapkan program PATEN. Selain dari segi informasi warga dan SDM di Kecamatan Sukodono, masih terdapat kekurangan terkait program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Kecamatan Sukodono yakni, memberikan pembaharuan terkait survei kepuasan Program PATEN, karena dilihat dari pengguna jasa pelayanan PATEN sudah banyak berubah dari tiap tahun, tuntutan masyarakat semakin meningkat. PATEN masih memiliki kekurangan karena masih dijumpai beberapa orang yang belum tahu mengenai PATEN, hal ini dikarenakan karena konteks dari kebijakan yang tidak terlalu umum sehingga kebijakan PATEN belum menyeluruh diketahui oleh masyarakat. Hal ini mempengaruhi kurang terlaksananya PATEN dengan optimal.

Salah satu upaya dalam membuktikan apakah Program PATEN Kecamatan Sukodono telah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat terkait segala keperluan administrasi di tingkat kecamatan, maka diperlukannya "Survei Kepuasan Masyarakat pada Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo" ini, sebagai tolak ukur optimalisasi program tersebut terhadap masyarakat. Sehingga dari hasil penelitian ini dapat mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Program PATEN tersebut.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Lokasi penelitian yang dipilih peneliti adalah Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur Indonesia. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena Program PATEN (Pelayanan Terpadu Kecamatan) Sukodono, Kabupaten

Sidoarjo merupakan program inovasi yang dimiliki oleh Kecamatan Sukodono. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian di Kecamatan Sukodono yakni inovasi tersebut juga masuk dalam Top 99 inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia pada tahun 2015.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang menerima pelayanan program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo yaitu berjumlah 7681 pemohon. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *sampling incidental*. dengan pertimbangan total populasi $7681 : 7 = 1097.2$, yang dibulatkan menjadi 1097 untuk rata - rata pemohon dalam tiap bulannya. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dengan prosentase tingkat kesalahan menggunakan 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan: n = ukuran sampel
N = ukuran populasi
e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih sampai dapat ditoleransi yaitu 10%

Jadi dapat diketahui dari hasil perhitungan sampel menurut rumus *Slovin* dengan margin eror mencapai 10%, yaitu sebesar 92 sampel/responden.

Uji instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji ini menggunakan aplikasi SPSS 16 dengan taraf signifikansi 5%. Aplikasi SPSS 16 merupakan aplikasi yang berfungsi untuk menguji berbagai macam uji yang digunakan untuk penelitian kuantitatif. Metode analisis data kuantitatif penelitian ini dibagi menjadi 3 tahap, Pengolahan data, Pengorganisasian, dan Penemuan Hasil. 1) Pada proses pengolahan data, data yang telah dikelompokkan secara sistematis ke dalam sub-sub yang telah ditentukan akan dimasukkan ke dalam tabel frekuensi untuk memperjelas

klarifikasi. Klarifikasi data hasil kuisioner berdasarkan 5 (lima) kategori yang telah ditentukan sebagaimana terdapat dalam tabel berikut:

Tabel 1
Kriteria Interpretasi Skor

Kelas	Kriteria Interpretasi Skor	Kategori
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	61% - 80%	Puas
3	41% - 60%	Cukup Puas
4	21% - 40%	Tidak Puas
5	0% - 20%	Sangat Tidak Puas

Sumber: Sugiyono 2012

2) tahap pengorganisasian yakni mengelompokkan data-data yang telah dimasukkan ke dalam tabel frekuensi. Tahap pengorganisasian ini dibagi lagi menjadi 3 tahap yaitu tahap penghitungan jumlah skor item kuisioner dengan menggunakan rumus :

Keterangan:

Lalu tahap pembuatan kelas interval, dan tahap penghitungan skor jawaban dari responden dengan menggunakan rumus :

$$\frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah Skor Ideal}} \times 100$$

3) tahap penemuan hasil dimana Hasil dari penghitungan skor setiap indikator yang digunakan akan disajikan dalam bentuk prosentase yang kemudian dikategorikan sesuai dengan prosentase pada kelas interval. Setelah ditemukan hasil dari penghitungan tersebut maka hasil yang berbentuk angka akan dideskripsikan dalam bentuk kalimat agar mudah dimengerti.. Untuk keperluan analisis data kuantitatif, peneliti menggunakan metode skala likert. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk

menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi nilai dari sangat positif sampai sangat negatif. Sebagai pertimbangan untuk mengukur kepuasan masyarakat program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono, Kabupatn Sidoarjo maka jawaban yang diberikan responden dari setiap item instrument akan diberikan skor menggunakan skala *likert* sebagai berikut:

Tabel 2
Skoring Item Instrumen

No	Pilihan Jawaban	Singkatan	Skor
1	Sangat Puas	SP	5
2	Puas	P	4
3	Cukup Puas	CP	3
4	Tidak Puas	TP	2
5	Sangat Tidak Puas	STP	1

Sumber: Sugiyono (2012: 108)

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa jawaban yang diberikan dari setiap item instrumen mulai dari yang positif sampai yang negatif telah memiliki skor masing-masing. Sangat Puas (SP) diberikan skor 5, Puas (P) diberikan skor 4, Cukup Puas (CP) diberikan skor 3, Tidak Puas (TP) diberikan skor 2, dan Sangat Tidak Puas (STP) diberikan skor 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang telah diperoleh selama penelitian berlangsung akan disajikan dalam sub bab ini sesuai dengan rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pada program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono, Kabupaten Sidoarjo maka akan disajikan hasil jumlah skor variabel kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Junlah Skor Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Indikator	Skor Total	Skor Ideal	Prosentase Kepuasan	Kategori
1	Persyaratan	722	920	78,48%	Puas
2	Prosedur	971	1380	70,36%	Puas
3	Waktu Pelayanan	662	920	71,95%	Puas
4	Biaya/Tarif	681	920	74,02%	Puas
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	665	920	72,28%	Puas
6	Kompetensi Pelaksana	1337	1840	72,66%	Puas
7	Perilaku Pelaksana	1022	1380	74,04%	Puas
8	Maklumat Pelayanan	656	920	71,30%	Puas
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	678	920	73,69%	Puas
Jumlah Keseluruhan		7394	10120	73,06%	Puas

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil keseluruhan skor variabel kepuasan masyarakat. Setelah didapat jumlah skor keseluruhan indikator dan jumlah skor ideal, maka untuk mengukur kepuasan pemohon program Selasih dapat dilakukan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Jawaban} &= \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\% \\
 &= \frac{7394}{10120} \times 100\% \\
 &= 73,06\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat diketahui bahwa prosentase skor jawaban variabel kepuasan masyarakat pada program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono, Kabupaten Sidoarjo adalah sebesar 73,06% dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini juga dapat dilihat dari perolehan prosentase skor jawaban pada tiap indikator yang mana kebanyakan menunjukkan kategori puas atau memuaskan, adapun rinciannya sebagai berikut:

1. Persyaratan

Indikator persyaratan dalam kepuasan masyarakat pada program Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono, Kabupaten Sidoarjo memiliki prosentase sebesar 78,48%, dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data dilapangan, masyarakat mendapatkan kemudahan dari segi pengurusan administrasi dan telah mendapatkan pelayanan yang baik oleh petugas yang siap membantu memberikan informasi mengenai persyaratan dalam pengurusan berkas.

2. Prosedur

Indikator prosedir dalam kepuasan masyarakat pada program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono, Kabupaten Sidoarjo memiliki prosentase 70,36% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Kecamatan Sukodono, Kabupaten sidoarjo melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data dilapangan, masyarakat mendapatkan kejelasan dalam prosedur pelayanan oleh petugas. Dalam hal ini, prosedur pelayanan program PATEN dilakukan bagi masyarakat yang telah mendapatkan layanan dari petugas

3. Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan dalam kepuasan masyarakat pada program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono, Kabupaten Sidoarjo memiliki prosentase sebesar 71,95% dengan kriteria penilaian puas. Hal ini menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Kecamatan Sukodono, melalui kuesiioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik oleh petugas. Oleh karena itu indikator waktu pelayanan pada pelayanan pada program PATEN (Pelayanan Administrasi

Terpadu Kecamatan) Sukodono, Kabupaten Sidoarjo dinyatakan memuaskan.

4. Biaya/Tarif

Indikator biaya/tarif dalam kepuasan masyarakat pada program sehat dengan layanan welas asih di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro memiliki prosentase sebesar 79,89%, dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro melalui kuesioner yang telah disebar ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat merasa biaya/tarif yang dikeluarkan terjangkau dan wajar, mengingat dalam hal ini masyarakat bebas memilih kelas/tipe kamar inap sesuai dengan kemampuan masing-masing. Oleh karena itu, pada indikator biaya/tarif dalam pembayaran pelayanan di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro dinyatakan memuaskan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan kepuasan masyarakat pada program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono, Kabupaten Sidoarjo memiliki prosentase sebesar 72,28% dengan kriteria penilaian puas berdasarkan hasil kuesioner yang disebar dan diolah. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Kecamatan Sukodono, Sidoarjo melalui kuesioner yang telah disebar ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapatkan kejelasan tentang produk spesifikasi jenis pelayanan pada program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono mendapat pelayanan yang baik dari petugas. Oleh karena itu produk spesifikasi jenis pelayanan pada PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono, Sidoarjo dinyatakan memuaskan.

6. Kompetensi Pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana pelayanan kepuasan masyarakat pada program PATEN (Pelayanan Administrasi

Terpadu Kecamatan) Sukodono, Kabupaten Sidoarjo memiliki prosentase sebesar 72,66% dengan kriteria penilaian puas berdasarkan hasil kuesioner yang disebar dan diolah. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Kecamatan Sukodono, Sidoarjo melalui kuesioner yang telah disebar ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapatkan kejelasan tentang kompetensi pelaksana pelayanan pada program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono mendapat pelayanan yang baik dari petugas. Oleh karena itu kompetensi pelayanan pada PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono, Sidoarjo dinyatakan memuaskan.

7. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana pelayanan kepuasan masyarakat pada program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono, Kabupaten Sidoarjo memiliki prosentase sebesar 74,05% dengan kriteria penilaian puas berdasarkan hasil kuesioner yang disebar dan diolah. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Kecamatan Sukodono, Sidoarjo melalui kuesioner yang telah disebar ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapatkan kejelasan tentang perilaku pelaksana pelayanan pada program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono mendapat pelayanan yang baik dari petugas. Oleh karena itu perilaku pelaksana pelayanan pada PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono, Sidoarjo dinyatakan memuaskan.

8. Maklumat Pelayanan

Indikator maklumat pelayanan kepuasan masyarakat pada program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono, Kabupaten Sidoarjo memiliki prosentase sebesar 71,30% dengan kriteria penilaian puas berdasarkan hasil kuesioner yang disebar dan diolah. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Kecamatan Sukodono, Sidoarjo melalui kuesioner yang telah disebar ketika

peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapatkan kejelasan tentang maklumat pelayanan pada program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono mendapat pelayanan yang baik dari petugas. Oleh karena itu maklumat pelayanan pada PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono, Sidoarjo dinyatakan memuaskan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan masyarakat pada program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono, Kabupaten Sidoarjo memiliki prosentase sebesar 73,69% dengan kriteria penilaian puas berdasarkan hasil kuesioner yang disebar dan diolah. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Kecamatan Sukodono, Sidoarjo melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapatkan kejelasan tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono mendapat pelayanan yang baik dari petugas. Oleh karena itu penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono, Sidoarjo dinyatakan memuaskan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada BAB IV maka peneliti menarik kesimpulan bahwa Kepuasan Masyarakat pada Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. Dinyatakan memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari pengolahan data bahwa nilai prosentase variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 73,06%. Hal tersebut termasuk didalam kelas interval 61%-81% dengan kategori memuaskan.

Adapun indikator dalam variabel penelitian kali ini, peneliti menggunakan satu variabel tunggal yaitu variabel kepuasan masyarakat, untuk mengukur kepuasan masyarakat terdapat Sembilan indikator kepuasan masyarakat yang tercantum dalam

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014. Persyaratan memperoleh prosentase sebesar 78,48%, prosedur memperoleh prosentase sebesar 70,36%, waktu pelayanan 71,95, biaya/tarif 74,02%, produk spesifikasi jenis pelayanan 72,28%, kompetensi pelaksana 72,66%, perilaku pelaksana 74,05%, maklumat pelayanan 71,30%, penanganan pengaduan, saran, dan masukan sebesar 73,69%, sementara indikator dengan prosentase tertinggi pada persyaratan sebesar 78,48%. Selain itu ada beberapa kendala dalam pelaksanaan program PATEN Kecamatan Sukodono yaitu terkait perubahan pola pikir terhadap pelayanan yang dulunya berpusat pada penyedia layanan menjadi pemberi layanan yang menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan. Kurang peran serta masyarakat, khususnya masyarakat kecamatan sukodono dalam menyelesaikan program PATEN sukodono.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, secara keseluruhan pelayanan program sehat dengan layanan program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono, Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik dan memberikan pelayanan yang memuaskan, sehingga peneliti menyarankan agar Kecamatan Sukodono mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dari program PATEN di Kecamatan Sukodono. Akan tetapi, ada beberapa saran dari peneliti yang bersifat membangun dan mungkin bisa meningkatkan pelaksanaan dari program PATEN di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo untuk kedepannya, yaitu:

1. Berdasarkan pengamatan peneliti, masih banyak masyarakat belum mengetahui benar tentang program PATEN ini khususnya bagi usia lanjut. Perlunya peran petugas dalam memberikan informasi yang intens untuk masyarakat tentang tata cara serta alur bagaimana cara untuk mengurus keperluan baik surat menyurat maupun administrasi, terlebih dari segi komputerisasi.
2. Diharapkan Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo lebih meningkatkan pelayanan pada program PATEN ini khususnya pada indikator

persyaratan sehingga masyarakat yang merasa puas dapat menjadi sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arini, Iis D. 2015. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya
- Berry dan Parasuraman. 2003. Jurnal. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan. vol. 21 24-30.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Moenir, H A S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Miranti, Andhina P. 2015. Studi Eksploratif Tentang Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. ISSN 2303-341X. Volume 3 Nomor 3. Surabaya : Universitas Airlangga
- Istanto, Ewa D. 2016. Survei Kepuasan Masyarakat Pada Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. 2014. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti, 1999. Produktivitas dan Sumber Daya Manusia. Bandung: Pustaka Setia Simanjuntak.
- Sedarmayanti. 2010. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik). Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2004. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.
- _____. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Aparatur Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- <http://sukodono.sidoarjokab.go.id/tentang%20kami.html> (Diakses pada, 17 Desember 2016, Pukul 01.49)